



**II Seminario Internacional
de Turismo Sostenible**
"Año del Patrimonio Mundial: Natural y Cultural"

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Campus "Ing. Manuel Haz Alvarez"**

**25, 26 y 27 de julio
Quevedo - Ecuador**

ADMINISTRACIÓN HOTELERA, Flexibilidad para la eficiencia

LA ADMINISTRACIÓN

- ▶ Se conoce a la administración como el arte de manejar con eficiencia y eficacia las actividades operativas y de funcionalidad administrativa de cualquier empresa y su razón social, mismas actividades que se realizan en la Universidad Estatal Amazónica, específicamente en la Residencia Universitaria Tahápo Iyaki
- ▶ El objetivo de la presente investigación es determinar cuál es el tipo de modalidad administrativa, flexible o rígida, es la más adecuada dentro de las actividades operativas, que desempeña el personal y su ocurrencia en el trabajo y posterior incidencia en la calidad del servicio.

INTRODUCCIÓN

Residencia Universitaria del Centro de Investigación Posgrado y Conservación Amazónica (CICPA)



1. Creada con finalidad de servicios complementario para la investigación
2. Autónoma en dirección de ejecución operativa.
3. Organización basada en la necesidad del cliente.
4. Organización basada en el objetivo meta del Centro de Investigación

OBJETIVO

Conocer que metodología administrativa es la apropiada en el campo operativo, y su influencia en la satisfacción del cliente.



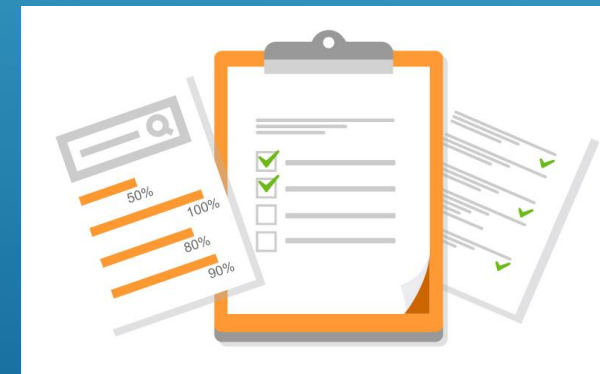
MATERIALES Y MÉTODOS



Estudio experimental
de campo

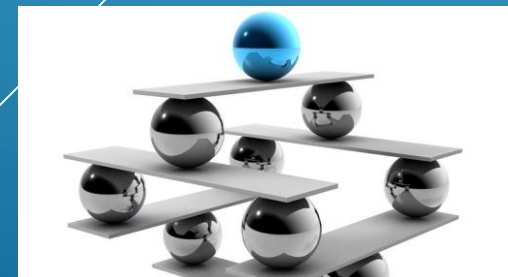


Encuesta de atención al cliente
Con índice en la satisfacción del
cliente



Estructura metodológica

- Investigación a 36 huéspedes de la Residencia Universitaria
- Analizar la satisfacción de los clientes por el servicio de limpieza obtenido
- Huéspedes que han pernoctado por el lapso de 2 meses dentro de la Residencia Universitaria.



Muestreo de la investigación

Del 01 al 31 de Marzo del año 2017



Administración Rígida



Del 01 al 30 de Abril del año 2017



Administración Flexible



RESULTADOS

Tabla N°1. Administración Rígida.

del 01 al 31 de marzo del 2017

INDICADOR	PREGUNTA	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
SERVICIO DE HOSPEDAJE	Califique en general su estancia en la Residencia Universitaria CIPCA	0	3	9	6
	Califique en general la limpieza	0	1	12	5
	Califique la atención del personal de limpieza	0	3	11	4
	Califique la emisión de información	0	2	14	2
	Califique la atención a problemas suscitados	0	3	9	6
	Califique con qué frecuencia le preguntaron cómo se encontraba	0	2	11	5
	Califique la hospitalidad de las personas de limpieza	0	4	10	4
EXPERIENCIA DEL VIAJE	Su experiencia durante la visita fue	0	3	12	3
	La hospitalidad del personal que labora el CIPCA fue	0	4	11	3
	En general que tan satisfecho quedo usted con su visita en el CIPCA	0	4	8	6

Fuente: Valarezo, C. (Registro de encuestas RED de Hotelería y Turismo Científico UEA 2017).

Tabla Nº2. Administración Flexible.

del 01 al 31 de abril del 2017

INDICADOR	PREGUNTA	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
SERVICIO DE HOSPEDAJE	Califique en general su estancia en la Residencia Universitaria CIPCA	0	0	6	12
	Califique en general la limpieza	0	0	6	12
	Califique la atención del personal de limpieza	0	0	4	14
	Califique la emisión de información	0	0	8	10
	Califique la atención a problemas suscitados	0	0	7	11
	Califique con qué frecuencia le preguntaron cómo se encontraba	0	0	5	13
	Califique la hospitalidad del personas de limpieza	0	0	6	12
EXPERIENCIA DEL VIAJE	Su experiencia durante la visita fue	0	0	6	12
	La hospitalidad del personal que labora el CIPCA fue	0	0	3	15
	En general que tan satisfecho quedo usted con su visita en el CIPCA	0	0	2	16

Fuente: Valarezo, C. (Registro de encuestas RED de Hotelería y Turismo Científico UEA 2017).

Diferencias entre administraciones operativas

Tabla Nº3 Dualidad de Administración según su estructura (Calificación general de limpieza)

INDICADOR	PREGUNTA	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
SERVICIO DE HOSPEDAJE	Califique en general la limpieza (Adm. Rígida)	0	1	12	5
	Califique en general la limpieza (Adm. flexible)	0	0	6	12

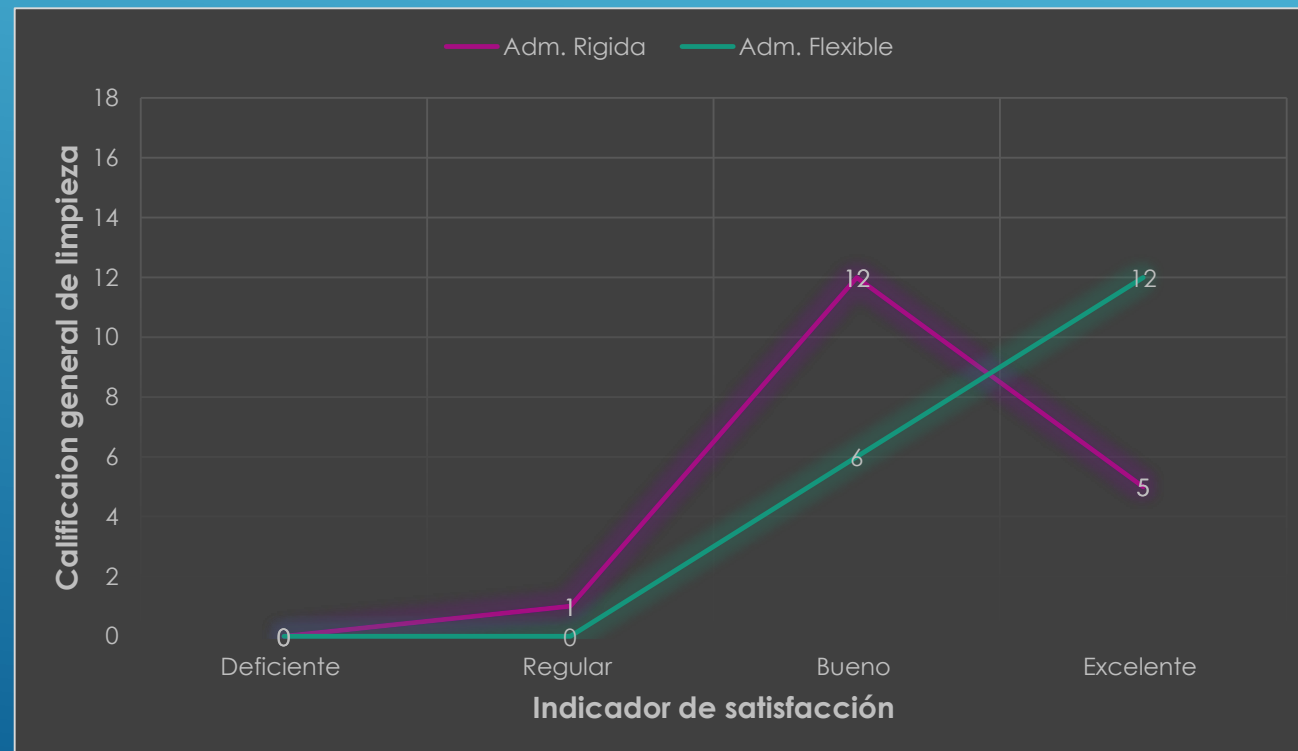
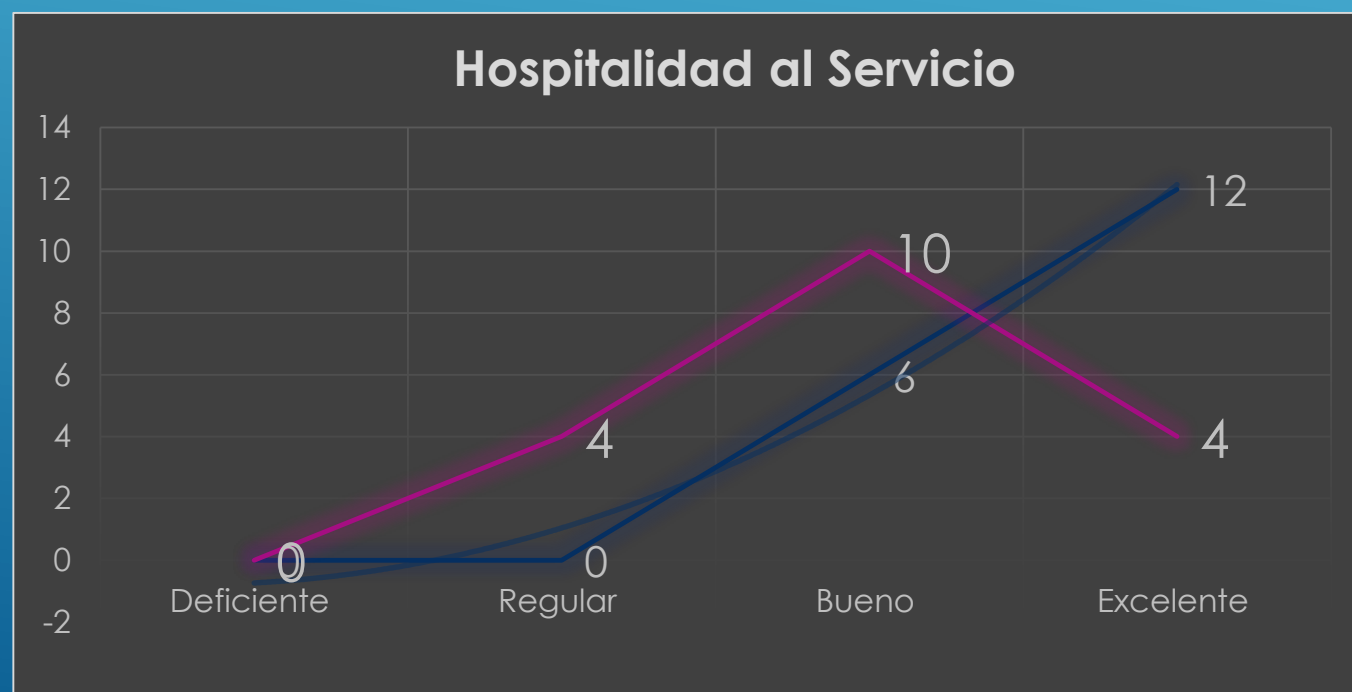


Tabla N°4 Dualidad de Administración según su estructura (Hospitalidad del servicio)

INDICADOR	PREGUNTA	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
SERVICIO DE HOSPEDAJE	Califique la hospitalidad de las personas de limpieza (Administración Rígida).	0	4	10	4
	Califique la hospitalidad de las personas de limpieza (Administración Flexible).	0	0	6	12



DISCUSIÓN

Luego de la investigación realizada se determinó que la administración flexible, otorga muchos beneficios en cuanto a la operatividad del empleado, ya que no limita su actividad de raciocinio y de pro actividad lo mismo que se convierte en un 66.6% en indicador de excelencia en la hospitalidad, ya que el personal operativo maneja sus tiempos y no está atrapado en actividades puntuales y rígidas; es decir la metodología administrativa se convierte en un estrategia ideológica del funcionamiento de sus empleadores y de las metas que se requieran cumplir según la razón social de la empresa, lo cual concuerda con el autor Quim BRUGUÉ, en su artículo “Una administración que “HABLA” es una administración que piensa”.

Concordando también que una administración rígida es “Una administración de reinos de taifas es una administración rígida y cerrada sobre sí misma, sin capacidad de respuesta, sin flexibilidad y sin creatividad, según el autor Quim BRUGUÉ.



CONCLUSIONES:

- La Residencia Universitaria del CIPCA, ha tomado y considerado demostrar que la administración eficaz y eficiente se basa en la dualidad de la administración, mediante un proceso de evidencias del visitante, se observó que el personal operativo trabaja mejor cuando tiene una cierta libertad de expresar, aplicar su criterio y técnica de trabajo en el funcionamiento operativo, siempre y cuando cumpla con la meta direccionada y no esté fuera de normas y reglamentos institucionales internos como externos.
- El comportamiento externo del trabajador se ve reflejado en su eficiencia en el trabajo, aparte de realizar un trabajo excelente, emite una imagen de seguridad y felicidad.
- El cambio de administración depende siempre del líder que gestiona la organización del personal operativo, con la capacidad de moldear sus pensamientos, ideologías y conceptos a mejorar el rendimiento del personal, y no a restringirlo para ser subutilizado, el cambio de administración requiere una conceptualización macro de los problemas y toma de soluciones que se generan mediante la experiencia.
- La actitud del trabajar cambia al pensar que no solo es un trabajador de la empresa, sino un miembro que tiene voz, voto y su opinión cuenta en el desarrollo de funcionamiento de cualquier empresa pública o privada.
- La administración flexible es marcada en una estructura organizacional horizontal maneja mejor los problemas y quejas operativas, ya que la comunicación es fluida y no se corta en ningún momento por la jerarquía institucional

A decorative graphic consisting of several parallel white lines of varying lengths, slanted upwards from left to right, located in the upper right quadrant of the image.

GRACIAS